

## **Hoitotakuun toteutuminen Perusterveydenhuollon ja vanhusten laitoshoidon liikelaitos KYSTERIssä joulukuussa 2013**

KYSTERI tiedottaa hoitotakuun toteutumisesta kolme kertaa vuodessa, maaliskuussa, elokuussa ja joulukuussa.

Hoitotakuu koskee kiireetöntä hoitoa. Kiireellinen potilaan tutkimus ja hoito toteutetaan sairauden edellyttämällä tavalla. Hoidon tarpeen arvioi terveydenhuollon ammattihenkilö.

### **Lain mukainen hoitotakuu perusterveydenhuollossa**

- Kuntalaisen on saatava arkisin terveyskeskuksen aukioloaikana välittömästi puhelinyhteys terveyskeskukseen tai sinne on voitava mennä käymään.
- Kuntalaisen on päästävä kiireettömän hoidon tarpeen arviointiin kolmen arkipäivän kuluessa yhteydenotosta
- Suun terveydenhoito tulee järjestää kohtuullisessa ajassa, viimeistään kuuden kuukauden kuluessa siitä, kun hoidon tarve on todettu

### **Hoitotakuun toteutuminen KYSTERIssä syys-joulukuussa 2013**

*Välitön yhteydenosaanti on KYSTERIssä turvattu riittävillä puhelinyhteyksillä ja takaisinsoittojärjestelmällä.* Kysterin terveysasemilla siten, että on arkisin virka-aikana kahdeksassa kunnassa yhteensä 20 suoraa numeroa, joitten avulla välitön yhteydenosaanti terveysasemien vastaanotoille toteutuu lain mukaisesti. Lisäksi käytössä on Nispa takaisinsoittojärjestelmä, johon asiakas voi jättää viestin hoitajalle. Viestiin vastataan samana päivänä. Vuoden 2013 Nispan raportointitietojen mukaan palveluyksiköissä oli käsitelty kaikki soittopyynnöt. Takaisinsoittojen käsittelyviiveen keskiarvo oli Koillis-Savossa kaksi tuntia, Leppävirralla 16 minuuttia ja Nilakassa 1 tunti 13 minuuttia. Puhelujen kesto oli kaikilla vajaa kolme minuuttia. Hoitajien puhelintunneilla yhteydenosaanti ei välttämättä onnistu välittömästi soittojen ruuhkautumisen takia, mutta tällöinkin kiireellisissä tapauksissa yhteydenosaanti onnistuu jokaisen terveysaseman ensiapuun.

#### *Kiireettömän hoidon tarpeen arviointi ja hoitoon pääsy*

Hoitotakuu toteutui lainsäädännön mukaisesti syys-joulukuussa 2013. Kiireettömän hoidon tarpeen arviointi toteutui kolmen päivän kuluessa. Lääkäreiden vastaanotoille hoitoon pääsy toteutui 13,9 päivän (ka) ja hoitajien vastaanotoille 4,9 päivän (ka) kuluessa. Hoitoa odottamaan laitetaan potilastietojärjestelmään potilaita silloin, kun suunnitellaan etukäteen määritellylle kuukaudelle pitkäaikaissairauteen liittyvä seurantakäynti. Suunniteltu vastaanottokäyntiä odottavia oli vuoden 2013 viimeisellä kolmanneksella siten, että alle kuukauden päähän oli suunniteltu aika puolella potilaista, 1-2 kuukauden päähän 13 %:lla, 2-3 kuukauden päähän 8 %:lla ja yli kolmen kuukauden päähän vajaalla kolmanneksella asiakkaista (29 %).

#### *Hoitotakuun toteutuminen suun terveydenhuollossa*

Suun terveydenhuollossa kiireelliseen hoitoon Kysterin palveluyksiköissä pääsee saman päivän aikana. Hoidon tarpeen arviointi pyritään tekemään saman päivän aikana yhteydenotosta, kuitenkin viimeistään kolmen päivän sisällä. Kiireettömään hammashoitoon pääsee Leppävirralla ja Koillis-Savossa 4-8 viikon kuluessa, joskus jopa nopeammin. Nilakassa kiireettömään hoitoon pääsy on vaihdellut 1-4 kk:teen hammashoitolasta riippuen. Perutut ajat täytetään.